Struttura Semi Residenziale per Prestazioni Semiriabilitative Intensive ed Estensive

"Centro Diurno Lavagnola e Santuario"

ONLUS IL FAGGIO

Carta dei Servizi

Guida all'accesso e alla fruizione dei servizi

2025

Aggiornamento 30.07.2025

Sommario

Introduzione 3
1. Finalità del servizio 3
2. Principi fondamentali 3
3. Dove si trova il servizio 4
4. Orari e attività 4
5. Modalità di funzionamento del servizio 6
5.1 La metodologia di lavoro 6
5.2 Progetto Riabilitativo Individuale 6
6. Modalità di accesso 7
7. La mappa dei servizi 7
7.1 Il Personale 7
8. Rette 8
9. Missione 9
10. Suggerimenti e reclami 9
11. Rilascio copia del fascicolo sanitario 10
12. Ristorno 10
13. Privacy 10
14. Politica integrata “Qualità Ambiente, Sicurezza e Parità di Genere” 10
15. Standard servizio/indicatori di qualità 11
16. Modifica attività in caso di emergenza sanitaria 12
17. Modifiche alle attività in caso di allerta meteo 12
Allegato n° 1 – Scheda di Reclamo del Cliente 13
Allegato n°2 – Questionario di Gradimento del Servizio 14

Introduzione

Il Centro Diurno di Lavagnola e Santuario è una Struttura semiresidenziale per prestazioni riabilitative intensive ed estensive per persone dai 18 anni in poi con disabilità di tipo medio/grave da qualsiasi causa, la cui fragilità richiede, oltre alla cura e affetto della famiglia, un ulteriore supporto educativo riabilitativo che consenta a loro il maggiore sviluppo possibile delle proprie capacità e al tempo stesso contribuisca a rendere la loro esperienza di vita sociale più gradevole.

È gestito dalla Cooperativa Sociale "IL FAGGIO" il cui scopo è quello di fornire servizi sociali, sanitari educativi e riabilitativi a favore di persone svantaggiate, persone con disabilità, anziani e minori. Il sito web della Cooperativa con informazioni aggiuntive è www.ilfaggiocoop.it

CONTATTI

Per informazioni si può contattare:
Cooperativa Sociale Il Faggio
Via Cesare Battisti 2/3 17100 Savona
Telefono: 019 801664
Fax: 019 8428189
E-mail: info@ilfaggiocoop.it
Ufficio qualità: qualita@ilfaggiocoop.it

Coordinatori del Servizio:
Tatiana Ramognino (t.ramognino@ilfaggiocoop.it; cell. 393 983 6566)
Silvia Del Buono (s.delbuono@ilfaggiocoop.it; cell. 345 501 4707)

1. Finalità del servizio

Il Servizio svolge attività diurna destinata all'accoglienza di persone con disabilità con la finalità di:

- promuovere le capacità e le autonomie residue e mantenere quelle acquisite, accrescendo il benessere psicofisico degli ospiti;
- sviluppare potenzialità e abilità manifeste e/o latenti;
- garantire il soddisfacimento dei bisogni socio-sanitari, riabilitativi ed educativi;
- valorizzare le caratteristiche personali
- sperimentare e mantenere relazioni interpersonali significative

A questo fine vengono proposte agli ospiti, in coerenza con le loro caratteristiche, attività socio-sanitarie ad elevato grado di integrazione, attività di riabilitazione ed educative per promuovere processi che permettano alle persone disabili, a prescindere dal livello di gravità e invalidità di migliorare la qualità della propria vita.

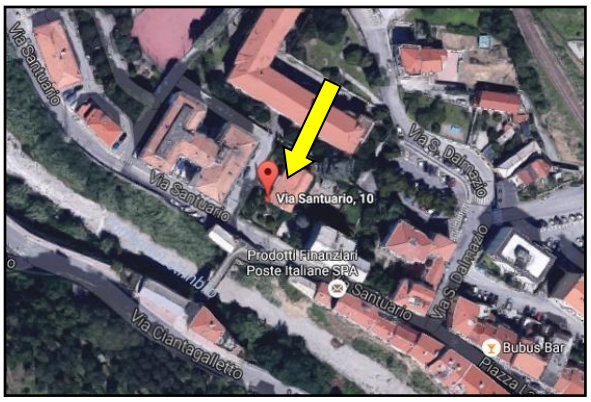
Il Servizio assicura l'erogazione delle prestazioni sulla base di Progetti e Programmi Riabilitativi Individualizzati in grado di rispondere alla complessità dei bisogni educativi, psicologici, sanitari e sociali dei propri ospiti. Piani riabilitativi di mantenimento delle abilità didattico/pedagogiche degli utenti giovani adulti.
Piani riabilitativi sulla formazione interna di tipo professionalizzante attraverso la frequenza dei laboratori occupazionali di Santuario.

2. Principi fondamentali

Uguaglianza: significa garantire ai cittadini l'erogazione delle prestazioni e del servizio senza distinzione di sesso, razza e religione.
Imparzialità: significa che la cooperativa e i propri operatori agiscono secondo criteri di obiettività e giustizia.

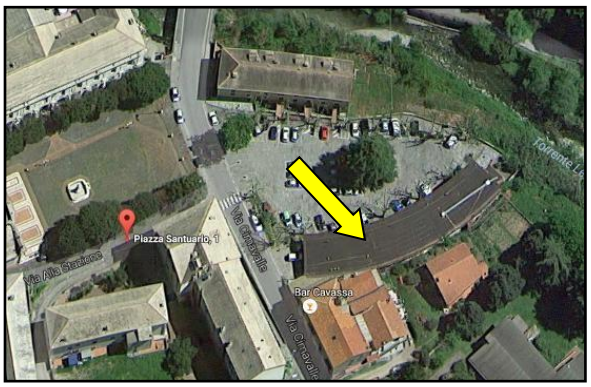
Continuità: significa garantire che le prestazioni sono erogate in maniera continuativa, con l'impegno da parte della cooperativa ad arrecare il minor disagio possibile a fronte di imprevisti o cause di forza maggiore, che potrebbero agire negativamente sull'erogazione del servizio.
Partecipazione: significa che la famiglia dell'utente e, ove possibile l'utente stesso, vengono informati sulle modalità di funzionamento del servizio e coinvolti nell'elaborazione del Progetto Individualizzato.
Professionalità: significa che la cooperativa opera attraverso operatori qualificati e impegnati in percorsi di formazione continua, che condividono strumenti e metodologie di lavoro.
Lavoro di rete: significa per noi lavorare promovendo nelle persone la partecipazione e il coinvolgimento nel progetto e porre attenzione ai raccordi e alla collaborazione con i soggetti del territorio (Sevizio Disabili ASL, altre strutture residenziali della Cooperativa, realtà del volontariato, dell'associazionismo e della Cooperazione Sociale).
Territorialità: significa conoscenza del territorio e del contesto sociale, cui la cooperativa e il servizio appartengono, così da poter pienamente valorizzare le relazioni e le opportunità esistenti.

3. Dove si trova il servizio



Il CENTRO DI RIABILITAZIONE DI LAVAGNOLA si trova in via Santuario n. 10 a Savona n. **tel e fax 019 829721**. E' al piano terreno del palazzo accanto alla antica Chiesa di San Martino ed è privo di barriere architettoniche.

e-mail: lavagnola@ilfaggiocoop.it



La sede distaccata del Centro si trova in Piazza Santuario 1/7 a Savona n. **tel 335 622 1508**. E' nella piazza speculare a quella del Santuario di Nostra S.S. Misericordia, nel caseggiato circolare dove si trova l'ufficio postale, ed è privo di barriere architettoniche.

e.mail: santuario@ilfaggiocoop.it

Il Servizio è facilmente raggiungibile con mezzi pubblici (da piazza Mameli, autobus n° 2 o 3), con l'auto (5 minuti da piazza Mameli)

4. Orari e attività

Il Servizio funziona dal lunedì al venerdì con orario dalle 8,30 alle 16,00, escluso i festivi. In settimana è prevista l'accoglienza dalle ore 8,30. Non sono previsti periodi di chiusura.
A **Via Santuario**, **Lavagnola** il Centro è composto da aule/laboratori polivalenti (n.11) e altri locali:

- n. 2 Stanze adibita a vestizione e cambio abiti utenti (1- 2 loc. polivalente)
- N. 3 Aule POLIVALENTI (3 cielo, 4 video, 5 glicine)
- Aula di LOGOPEDIA
- Aula di PSICODIAGNOSTICA
- n° 2 palestre
- Ambulatorio; INFERMERIA
- STANZA DELLE AUTONOMIE QUOTIDIANE (6 loc polivalente)

- LABORATORIO POLIVALENTE (7 loc polivalente)
- Bagni a norma per disabili
- Locali di servizio (tra cui locale per la rigenerazione del pranzo)

Nelle aule/laboratori polivalenti di cui tre con aree dedicate al pranzo si svolgono attività di gruppo di orientamento psicopedagogico, di arteterapia, di promozione alla socialità.
Parte degli interventi riabilitativi si svolge in palestre, maneggi, piscine e strutture pubbliche e private del territorio: tale scelta è pensata e orientata a favorire percorsi di inclusione sociale.

Le prestazioni erogate sono:

- PRESTAZIONI SANITARIE: interventi volti a garantire una continuità nella cura del benessere globale della persona. Presa in carico dello stato di salute dell'utente da parte dell'équipe multidisciplinare seguendo le indicazioni del medico della struttura in accordo con i caregiver. Le prestazioni sono finalizzate alla promozione della salute, alla prevenzione, individualizzazione, rimozione e contenimento di esiti degeneranti o invalidanti di patologie congenite e/o acquisite.
- PRESTAZIONI ASSISTENZIALI-INFERMIERISTICHE: interventi volti a garantire il soddisfacimento costante dei bisogni primari della persona al fine di ridurre, contenere o compensare lo stato di svantaggio della persona con disabilità. Il "Progetto benessere", ad esempio, è stato pensato per fornire un momento rilassante e piacevole, di puro benessere, grazie alla stimolazione sensoriale del corpo e dello spirito che passa anche attraverso le carezze e il prendersi cura del proprio corpo (barba, uso di creme, smalti, ecc) in un contesto appositamente ricreato per favorire la condizione di rilassamento psico-fisico, e prevede anche un "momento relax" dopo la consumazione del pasto, con ascolto musicale.
- PRESTAZIONI EDUCATIVO-ANIMATIVE: proposte volte a perseguire l'acquisizione di abilità di base, di autonomie, di capacità relazionali; socializzazione e l'integrazione in contesti interni ed esterni al centro; sviluppo dell'area espressivo-comunicativa, dell'area motoria; sviluppo di capacità occupazionali (manipolazioni e piccoli lavori artigianali); potenziamento delle capacità percettivo-sensoriali e delle abilità cognitive, potenziamento abilità domestiche in ambito laboratoriale.
- Percorsi di Orientamento psicopedagogico con educatori professionali, e personale specializzato: riabilitazione attraverso lo sport (es. piscina, bocce) ippoterapia e attività cognitive, di potenziamento didattico/pedagogico (per giovani adulti) e sociale.
- ATTIVITA' ARTISTICO – TERAPEUTICHE: La musicoterapia (progetto sound-beam), la *musicarterapia* (metodo della Globalità dei Linguaggi) sono attività finalizzate a potenziare l'espressione di sé e delle proprie emozioni attraverso attività artistiche. Tali attività sono condotte da professionisti abilitati nel lavoro terapeutico artistico e attuate in un setting specifico. Anche queste attività mirano al potenziamento e mantenimento della abilità funzionali residue (linguaggio, manualità) oltre alla possibilità di un'espressione creativa di sé.
- PRESTAZIONI A CARATTERE SOCIALE: interventi finalizzati a mantenere una relazione costante con i familiari, la rete sociale di riferimento e a sviluppare nuove relazioni sul territorio, ad esempio utilizzando impianti sportivi o ricreativi comunali o privati. Interventi volti a dare sostegno ai familiari nell'affrontare particolari situazioni ritenute difficili.
- PRESTAZIONI RIABILITATIVE: percorsi di terapie specifiche che intervengono su bisogni individuali e permettono un'ulteriore attenzione alle singolarità delle capacità. Attualmente le terapie presenti sono: fisioterapia, logopedia, riabilitazione in acqua, riabilitazione equestre, attività motoria posturale
- PRANZO: Il Servizio si avvale di un servizio di ristorazione veicolata in casse termiche. E' previsto un menù giornaliero stagionale: Autunno/Inverno e Primavera/Estate con rotazione su 4 settimane. Sono inoltre garantite diete speciali su prescrizione specialistica. Esiste inoltre un sistema di monitoraggio costante della qualità del pasto quotidiano.

Presso la sede distaccata di **Piazza Santuario** sono presenti due laboratori occupazionali, uno spazio ove ha sede una Lavanderia, e altri locali:

- Aule laboratorio di assemblaggio
- Aula accertamenti psicodiagnostica e consulenze specialistiche;
- Bagni a norma per disabili

Il Servizio è destinato a persone con disabilità "medio – lievi" che avendo concluso il percorso scolastico e formativo per le caratteristiche personali non sono in grado di affrontare autonomamente percorsi di inserimento lavorativo ma

necessitano di appoggio e supervisione per svolgere attività occupazionali di diversa natura, anche per conto di Ditte esterne. La finalità del laboratorio è anche quella di favorire l'inserimento nel mondo del lavoro garantendo una fase adeguata di formazione e acquisizione di competenze.
Nei due laboratori occupazionali, di cui uno con area dedicata al pranzo e al soggiorno, si svolgono attività di gruppo di orientamento psicopedagogico di tipo occupazionale o inserimento lavorativo di promozione alla socialità e riabilitazione attraverso il lavoro.
L'esperienza dei laboratori occupazionali maturata dalla Cooperativa nel corso degli anni ha sviluppato la consapevolezza che l'attività lavorativa-produttiva rappresenta un aspetto importante per la maturazione di un ruolo adulto e di una personalità equilibrata ed aderente alla realtà della persona disabile. Il lavoro affrontato all'interno del laboratorio mette la persona nella condizione di doversi confrontare con compiti precisi e di acquisire competenze utili per svolgere la mansione assegnata.
I Laboratori sono gestiti dalla Cooperativa stessa e sono:

- Assemblaggio di prodotti odontotecnici, materiale fornito dalla ditta Larident di Genova (https://www.larident.it/it/azienda/sociale/)
- Lavanderia

5. Modalità di funzionamento del servizio

5.1 La metodologia di lavoro

All'interno della Struttura Residenziale gli obiettivi primari di qualsiasi intervento sono insiti nel miglioramento della Qualità della Vita dell'utente e dei familiari. Affinché ciò si realizzi è di fondamentale importanza il rispetto per l'individualità. L'intervento riabilitativo individualizzato, progettato in equipe multidisciplinare, è pensato per la singola persona, in funzione dei suoi bisogni emotivi, sociali, psicologici e comunitari. Ne consegue l'impossibilità di adattare l'individuo ad uno specifico approccio, individuando le strategie e metodologie opportune per ogni singolo utente. Non è stato, pertanto, scelto un approccio a priori, avendo privilegiato l'attenzione alla persona. I programmi riabilitativi, gli stimoli attraverso cui si esplicano ed i materiali utilizzati sono, inoltre, differenziati per fascia di età cronologica. L'equipe si incontra settimanalmente in una riunione dedicata alternativamente agli aspetti organizzativi del Servizio e alla progettazione e verifica degli interventi riabilitativi.

5.2 Progetto Riabilitativo Individuale

La prima fase dell'inserimento è dedicata alla facilitazione dell'ambientamento dell'ospite, alla costruzione della relazione con gli altri ospiti e con le figure professionali presenti.
Approfondendo la conoscenza del soggetto anche attraverso un raccordo con la famiglia di provenienza o i Servizi invianti, le sue capacità, le sue esigenze, l'equipe riabilitativa formula al termine del periodo di prova (della durata di circa due/tre mesi) un Progetto Riabilitativo Individuale.
Il Progetto Riabilitativo Individuale, declinato negli aspetti organizzativi nel Programma Riabilitativo Individuale, rappresenta lo strumento fondamentale del percorso di cura ed è elaborato in modo integrato dall'equipe della Struttura, i Centri e le equipe riabilitative esterne, condividendolo con la famiglia. Il Progetto e il Programma espongono non solo gli obiettivi che si vogliono perseguire, ma anche le modalità più adeguate per raggiungerli e gli indicatori per verificare l'evoluzione attesa: sono uno strumento fondamentale che consente di attivare tutte le risorse necessarie per perseguire in modo mirato il benessere psico-fisico della persona e la sua evoluzione.
La loro stesura parte da un iniziale periodo di osservazione della persona con disabilità, utile per la raccolta delle informazioni sulle caratteristiche personali, le abilità residue, le potenzialità e i bisogni.
In questa fase, si valutano le possibilità e disponibilità del contesto familiare, territoriale e sociale dell'utente. Gli obiettivi di carattere specifico e generale, ispirati alla Classificazione Internazionale del funzionamento, della disabilità e della salute (Icf) dell'Organizzazione Mondiale della Sanità, riguardano le seguenti aree: relazione, motricità, autonomie personali, autonomie sociali, neuropsicologica, comunicazione. Infine, si stabiliscono i tempi di verifica, considerando che ogni persona ha tempi diversi che devono essere rispettati. Il progetto e il programma sono duttili e considerano il mutamento delle situazioni individuali e delle circostanze connesse alla vita della comunità. Per questo, in fase di attuazione, possono essere rivalutati in base ai cambiamenti delle necessità individuali e alle circostanze connesse alla vita della comunità; ciò potrebbe comportare una modifica nella metodologia operativa ed una modulazione degli obiettivi precedentemente individuati.
Il Progetto Riabilitativo Individuale, insieme al Programma Riabilitativo, vengono di norma verificati trimestralmente e rinnovati annualmente.

6. Modalità di accesso

Le famiglie interessate possono, previo autorizzazione di ASL 2appuntamento con il Coordinatore, visitare il servizio durante l'orario di apertura.

Per accedere al Servizio occorre contattare ed ottenere l'autorizzazione del Distretto Socio Sanitario o la ASL 2 S. C. Disabili della propria zona di residenza.

L'ASL 2 "Savonese" procederà alla valutazione della possibile ammissione in base ai criteri previsti dalla normativa, alle caratteristiche e ai bisogni della persona. A tale valutazione potrà concorrere anche la relazione sociale sei Servizi Sociali del Comune.

Di seguito l'ASL n° 2 comunica al Responsabile di Area Disabili della Cooperativa i risultati della valutazione e l'autorizzazione con relative indicazioni dei trattamenti da realizzare.

Il Centro Diurno contatterà i parenti per concordare un primo incontro per procedere con le fasi dell'inserimento. L'ammissione definitiva al Centro Diurno avviene attraverso un periodo di inserimento graduale, variabile a seconda dei bisogni del soggetto e della famiglia.

7. La mappa dei servizi

Personale: Direttore Sanitario, Coordinatore, Psicologo.

Personale infermieristico, riabilitativo, assistenziale, educativo qualificato o con specifica esperienza. Personale addetto ai servizi ausiliari e generali

Orari di ricevimento

Il "Centro diurno di riabilitazione di Lavagnola e Santuario" è aperto da lunedì a venerdì dalle ore 8,30 alle ore 16,00.

- Il Direttore Medico riceve su appuntamento previo accordo telefonico.
- Le Coordinatrici Tatiana Ramognino e Silvia Del Buono ricevono su appuntamento da lunedì a venerdì dalle ore 9,00 alle ore 15,00
- Lo Psicologo riceve su appuntamento previo accordo telefonico.

LE VISITE DEI PARENTI SONO CONSENTITE IN QUALSIASI FASCIA ORARIA COMPATIBILMENTE CON LE ESIGENZE DEL SERVIZIO

Sono VIETATE RIPRESE AUDIO VIDEO senza la necessaria autorizzazione

Modalità colloqui con parenti, ads, tutori: i colloqui sono previsti e proposti a cadenza periodica e quando necessari dal servizio o su richiesta della famiglia stessa.

7.1 Il Personale

Tutti i componenti dell'equipe del servizio, coordinatore, educatori professionali, riabilitatori, infermieri e ausiliari socio assistenziali, sono tenuti a esibire un cartellino di riconoscimento appositamente fornito dalla cooperativa sia all'interno che all'esterno del Cdr.

L'equipe elabora in modo integrato la programmazione annuale e i Progetti Individuali che vengono verificati ogni anno.

L'apporto specifico di ogni figura professionale permette una visione complessiva della persona, che guarda agli aspetti educativi, assistenziali, sanitari e sociali.

Gli operatori si confrontano, definiscono le proposte, declinano gli obiettivi individuali, e di gruppo.

Settimanalmente l'équipe si riunisce per discutere delle problematiche legate alla vita quotidiana del Centro, ai Progetti Individuali degli ospiti, alle modalità di intervento e a questioni di tipo organizzativo.

L'ottica con cui si lavora è quella della ricomposizione di ogni percorso all'interno del progetto generale del servizio. Il personale è formato per la gestione delle emergenze sanitarie, di eventuali isolamenti e per diminuire il rischio contagio all'interno della struttura.

Il coordinatore

Il coordinatore si occupa del monitoraggio quotidiano degli aspetti gestionali, organizzativi del servizio e del rapporto con le famiglie.

Mantiene il rapporto con il referente della Cooperativa e dell'Ente Gestore.

È il riferimento per la conoscenza del Centro, del suo funzionamento e della sua organizzazione. Il Coordinatore si occupa annualmente di aggiornare le schede relative a ciascun utente.

Il Direttore Sanitario

Presiede alle riunioni di equipe, supervisiona tutte le fasi del lavoro dalla valutazione del nuovo inserimento alla elaborazione dei progetti e programmi individualizzati. Partecipa alla valutazione e riprogrammazione/rinnovo dei progetti. Incontra le famiglie preferibilmente una volta l'anno (oltre ad eventuali altri incontri per situazioni specifiche) assieme al Coordinatore.

Educatori

Per ogni ospite viene individuato una mini equipe di riferimento che ha un'attenzione particolare per tutto ciò che lo riguarda, mantiene il contatto periodico con la famiglia con cui costantemente raccoglie e scambia informazioni sul figlio.

Gli educatori hanno uno sguardo attento in particolare a cogliere le caratteristiche distintive della persona, fatte di capacità e limiti. Questo permette di individuare, nel confronto con l'equipe, quali sono i cambiamenti possibili e gli equilibri da ricercare.

Declinano il Progetto Individuale in attività e proposte che realizzano secondo un'organizzazione settimanale.

Compito degli educatori è anche quello di documentare il lavoro svolto, aggiornare i documenti del servizio relativamente ai Progetti.

OSS e ausiliari

Grazie alla loro formazione specifica garantiscono attenzione agli aspetti di cura, dell'igiene personale e dei bisogni assistenziali di ogni ospite. Gestiscono inoltre l'igiene e la pulizia del servizio.

Infermieri

All'interno del Centro l'infermiere garantisce quotidianamente, a chi ne ha necessità, la somministrazione di farmaci essenziali, coadiuvata in questo dagli operatori. Si fa carico degli aspetti legati alla salute degli ospiti riportando in équipe i bisogni sanitari di ciascuno, dei quali tenere conto nel realizzare le varie proposte.

Personale della riabilitazione

Logopedista, Fisioterapista, eseguono attività riabilitativa attraverso interventi individuali e/o di piccolo gruppo.

Personale per progetti specifici

Personale specializzato realizza attività riabilitativo – sportiva individuale e/o di piccolo gruppo nei seguenti campi: Riabilitazione equestre, Soundbeam, Psicomotricità in acqua, Bocce, Attività sportive in impianti pubblici e privati.

8. Rette

La Regione Liguria ha emanato l'Atto n. 640-2024 del 27.06.2024 numero di ordine18 che ha come oggetto: "Riordino del sistema tariffario per la residenzialità e semi residenzialità sociosanitaria extraospedaliera – Determinazione di una metodologia di costruzione di costi standard e provvedimenti conseguenti". Tale documento prevede un riordino del sistema tariffario che porta ad un adeguamento graduale per le strutture in convenzione come lo è il **"CENTRO DIURNO LAVAGNOLA".**

Il tariffario così deciso ha la seguente modalità di applicazione per il triennio 2024-2026:

SEMI-RESIDENZIALITA' DISABILI			
SETTING	**TARIFFA 2024 CON RAGGIUNGIMENTO INCREMENTO AL 90%**	**TARIFFA 2025 CON RAGGIUNGIMENTO INCREMENTO AL 96% + COMPARTECIPAZIONE**	**TARIFFA 2026 CON RAGGIUNGIMENTO INCREMENTO AL 100% + COMPARTECIPAZIONE**
Struttura riabilitativa semi-residenziale (ex art 26) a basso livello di gravità e complessità assistenziale- **Tariffa base**	€ 75,64	€ 75,64	€ 78,54
Struttura riabilitativa semiresidenziale (ex art 26) a medio livello di gravità e complessità assistenziale- **Tariffa differenziata**	€ 93,98	€ 93,98	€ 97,81

Struttura riabilitativa semi-residenziale (ex art 26) a elevato livello di gravità e complessità assistenziale- **Tariffa complessa**	€ 163,77	€ 163,77	€ 163,77
Struttura semiresidenziale socio-riabilitativa	€ 79,47	€ 84,77	€ 88,30

La quota a carico dei parenti degli ospiti (compartecipazione), è calcolata in base all'ISEE presentato dai famigliari al distretto di riferimento.
Mensilmente vengono emesse le fatture con le presenze effettive in struttura (ogni ospite riceve due fatture – quella a carico suo e quella a carico della Regione). Il coordinatore invia le fatture a famigliari o ai tutori (o via posta o via mail).
I pagamenti vengono effettuati tramite bonifico bancario oppure direttamente tramite contanti / assegno presso la Sede Centrale della Cooperativa.
Le Coordinate Bancarie per il pagamento delle rette è il seguente: BPER Banca IT21V 05387 10610 000047328303
Si precisa che la Cooperativa conserverà il posto in Struttura dei propri ospiti per un periodo massimo di assenza dei medesimi pari a n. 60 giorni annui anche non consecutivi, in conformità a quanto previsto in materia da ALISA (tra cui la Deliberazione n. 73/2018).
Pertanto, qualora si intenda conservare il posto in Struttura anche in caso di assenza dell'ospite per un periodo superiore, è necessario stipulare con la Cooperativa un contratto apposito e dal 61esimo giorno di assenza corrispondere alla medesima un importo pari ad Euro 40,00 per ogni giorno di assenza ulteriore.

9. Missione

Garantire ricovero ed assistenza a persone disabili in condizioni di svantaggio psico-fisico, sociale ed economico, stimolandone il recupero delle abilità, incentivandone la riabilitazione, predisponendo iniziative volte a far partecipare gli ospiti alla vita sociale e culturale della comunità, favorendo il mantenimento di contatti con il loro ambiente affettivo e relazionale di provenienza.
La Direzione ritiene per questo qualificante l'attivazione di un sistema di gestione della qualità interno quale strumento atto a garantire la soddisfazione del cliente (inteso come paziente, famigliare o servizio pubblico) e la valorizzazione delle risorse umane e professionali impiegate.
Visione
Per la realizzazione della missione aziendale la direzione considera prioritarie le seguenti strategie:

- attivare un sistema organizzativo e gestionale che valorizzi la reale competenza del personale e favorisca processi di miglioramento continui della qualità;
- promuovere la partecipazione attiva degli operatori della struttura all'attuazione ed alla gestione del Sistema qualità interno;
- offrire un modello di intervento finalizzato a prendersi cura dell'aspetto psico-fisico del paziente;
- creare le condizioni affinché gli ospiti e le loro famiglie trovino presso la residenza le condizioni di vita ideali.

Valori aziendali

La politica aziendale è identificata principalmente nell'ambito dello sviluppo e miglioramento della qualità sia dal punto di vista del "servizio reso alla persona" sia per quanto concerne l'organizzazione e l'operatività del presidio. I valori aziendali che sono alla base della politica perseguita possono essere così identificati:

- Efficacia ed efficienza delle procedure; - Competenza e professionalità del personale; - Trasparenza e libertà di scelta del cittadino.

10. Suggerimenti e reclami

I suggerimenti e/o reclami sono previsti nella procedura per la Qualità.
Il reclamo può essere verbale.
Il Coordinatore della struttura è a disposizione degli ospiti per eventuali reclami e segnalazioni di disservizi o del mancato rispetto dei principi enunciati con la "CARTA DEI SERVIZI".
Nel caso di un reclamo scritto.
Sono appesi all'ingresso del Centro i moduli: **MOD 8.2 SRC** che possono essere inseriti nella cassetta sottostante o essere inviati via fax al numero 019 8428189 o essere consegnati direttamente al Coordinatore. (In allegato n° 1) In particolare, sarà utile al nostro ufficio qualità che il reclamo contenga le seguenti informazioni per una celere individuazione delle cause e la risoluzione dei problemi.

- Dati della persona che effettua la segnalazione.

- Dati del servizio/struttura.
- Descrizione dell'inconveniente o del problema, indicando il settore interessato ed eventualmente le persone coinvolte.
- Data e ora in cui viene effettuata la segnalazione.
- Suggerimenti e/o informazioni sul servizio reso da parte del cliente.

11. Rilascio copia del fascicolo sanitario

Gli interessati o gli aventi diritto, possono richiedere una copia del Fascicolo Sanitario personale compilando una richiesta scritta. Il richiedente, se non è il diretto interessato, dovrà esibire valido documento di identità ed il titolo giuridico per il quale ha diritto a richiedere la documentazione. Le modalità di richiesta e di ritiro sono disciplinate nel rispetto della normativa e tutela della riservatezza dei dati personali. I tempi per la consegna della documentazione richiesta sono di n°7 giorni per una relazione di sintesi e n°30 giorni per la copia del Fascicolo.

12. Ristorno

In caso di accertata/palese mancanza del rispetto degli impegni stabiliti nella presente Carta dei Servizi, la Struttura s'impegna a correggere se non immediatamente, nel tempo più breve possibile la situazione in questione ponendo in atto misure di tipo riparatorie e/o sostitutive, sia (in caso di mancato o inadeguato servizio) con l'esecuzione della prestazione mancata, sia con una prestazione di analogo valore economico e/o riabilitativo.

13. Privacy

La Struttura risponde ai requisiti stabiliti della normativa europea in materia di trattamento dei dati personali.
La struttura, seguendo i requisiti stabiliti dalla Regione Liguria attraverso A.Li.Sa. eseguirà gli adeguamenti richiesti per il mantenimento di autorizzazione ed accreditamento. A tale scopo si precisa che:

- Ai sensi della delibera della Giunta della Regione Liguria n° 944/2018 del 16/11/2018, è presente un **sistema di video sorveglianza in tutti gli spazi comuni e negli spazi della residenzialità** con l'informazione ex artt. 13 e 14 del Regolamento Europeo 2016/679, per il tramite di materiale informativo, agli ospiti, ai familiari, agli eventuali interessati e agli operatori.
- Gli spazi sottoposti a video sorveglianza sono riconoscibili da apposita cartellonistica.

14. Politica integrata "Qualità Ambiente, Sicurezza e Parità di Genere"

La Cooperativa Sociale "Il Faggio" ha definito un Sistema di gestione integrato per la Qualità Ambiente e Sicurezza conforme alle normative UNI EN ISO 9001:2015; 14001 e 45001.
Inoltre, ha iniziato l'iter per la certificazione secondo la norma UNI PdR 125.
A questo proposito è intenzione della Cooperativa:

- **Fornire servizi socio-sanitari ed educativi di elevata qualità**, ponendo al centro i bisogni e il benessere della persona, nel pieno rispetto della sua dignità e individualità, **garantendo la parità di genere nell'accesso e nella fruizione dei servizi, tenendo conto delle specifiche esigenze di donne e uomini.**
- **Promuovere l'inclusione sociale e lavorativa** di persone svantaggiate e fragili, offrendo opportunità concrete di crescita personale e autonomia, **con una specifica attenzione all'eliminazione degli stereotipi di genere e al sostegno dell'empowerment femminile.**
- **Operare con professionalità, competenza e aggiornamento continuo**, garantendo interventi efficaci e in linea con le migliori pratiche del settore.
- **Costruire relazioni di fiducia e collaborazione** con gli utenti, le loro famiglie, gli enti pubblici e il territorio, favorendo un approccio partecipativo e trasparente.
- **Gestire le proprie attività in modo responsabile e sostenibile**, con attenzione all'utilizzo delle risorse e all'impatto ambientale.
- **Garantire la massima trasparenza e accessibilità alle informazioni** relative ai servizi offerti, alle modalità di erogazione e ai costi.
- **Ascoltare attivamente i feedback e i suggerimenti degli utenti** per migliorare costantemente la qualità dei servizi e rispondere in modo sempre più efficace alle loro esigenze.
- **Promuovere una cultura aziendale improntata alla parità di genere**, assicurando un ambiente di lavoro inclusivo e valorizzante per tutti i dipendenti e collaboratori, **garantendo pari accesso alle opportunità di carriera e di sviluppo professionale, la parità retributiva a parità di mansioni e promuovendo la conciliazione tra vita privata e professionale per entrambi i generi.**

- **Adottare politiche e prassi che contrastino attivamente ogni forma di discriminazione di genere**, inclusa la violenza di genere, e che promuovano una rappresentanza equilibrata tra donne e uomini in tutti i ruoli e livelli della cooperativa.
- **Sensibilizzare e formare il personale sulle tematiche della parità di genere**, al fine di garantire un approccio consapevole e rispettoso in tutte le interazioni e nell'erogazione dei servizi.

I riferimenti e i dettagli sono descritti nei documenti
DOQ 5.2 PIQS – *Dichiarazione di politica integrata Qualità Ambiente e Sicurezza*,
DOQ 5.2 PPG -Politica per la parità di genere
consultabili presso la Direzione della Struttura e sul sito web: www.ilfaggiocoop.it
Il Faggio si prefigge inoltre la "tolleranza 0" verso ogni aggressione verbale o fisica verso operatori, pazienti e visitatori dei propri servizi.

15. Standard servizio/indicatori di qualità

Il controllo di qualità del servizio viene eseguito attraverso i controlli (audit):

- Interni: realizzati almeno una volta l'anno da parte della Cooperativa capofila attraverso il Responsabile per la Qualità
- Di secondo livello: effettuati dal ente certificatore TUV una volta l'anno

La azienda capofila s'impegna a raggiungere gli obiettivi per la qualità espressi nella procedura del servizio.
A tale proposito il servizio si avvale dei questionari di soddisfacimento degli utenti del servizio.
Vengono inoltre analizzate le segnalazioni sulla conformità del servizio e gli eventuali reclami e o suggerimenti. I fornitori del servizio vengono selezionati secondo la norma ISO 9001:2015. L'albo dei fornitori viene aggiornato periodicamente e i singoli fornitori valutati nel rispetto delle norme vigenti.
Il personale operante presso la struttura è opportunamente selezionato e valutato rispetto alle competenze nel periodo antecedente e successivo l'instaurazione del rapporto di lavoro.
L'aggiornamento professionale del personale in forza presso la struttura viene garantito da corsi di formazione interni ed esterni certificati da Enti di Formazione Professionale riconosciuti dalla Regione Liguria.

Fattori di Qualità Richiesti da contratto ALISA	**Indicatori di Qualità Assistenziale Servizi Sociosanitari per Disabili**
1. Capacità delle strutture di gestire situazioni ad elevata complessità in presenza di gravi disabilità comportamentali.	Organizzativo Personale formato ad hoc in rapporto ai pazienti con gravi disturbi del comportamento: **Numeratore**: numero operatori formati nell'anno **Denominatore**: numero degli utenti con gravi disturbi del comportamento **Formula: N/Dx100**
	Organizzativo Procedure organizzative volte alla gestione delle crisi
	Organizzativo: Organizzazione della logistica, delle attività e dell'ambiente protesico (uso del colore, stanze dedicate, arredi, ecc.) volto alla personalizzazione del percorso assistenziale
1.bis Capacità delle strutture di gestire situazioni ad elevata complessità assistenziale in presenza di dipendenza vitale.	Personale formato ad hoc in rapporto ai pazienti in condizione di dipendenza vitale **Numeratore**: numero di operatori formati nell'anno **Denominatore**: numero degli utenti in condizioni di dipendenza vitale **Formula: N/Dx100**
	Organizzativo: Procedure di gestione degli ausili e dei presidi
1.ter Capacità delle strutture di progettare Piani Riabilitativi Individuali con obiettivi realisticamente raggiungibili nl più ampio progetto di vita (misurabile solo per pazienti inseriti in fase estensiva)	**Di esito:** Obiettivi nei Piani Riabilitativi Individuali **Numeratore**: Numero obiettivi raggiunti nell'anno **Denominatore**: Numero obiettivi previsti nel PRI **Formula: N/Dx100**
2. Presenza di Standard organizzativi superiori a quanto richiesto dall'accreditamento	**Di struttura /organizzativo:** Standard assistenziale superiore al minimo stabilito dalle disposizioni regionali vigenti (minutaggi e/o figure professionali correlati con la tipologia dei pazienti) e/o presenza di personale professionale sanitario o sociale aggiuntivo dedicato all'assistenza. **Target:** numero di minuti aggiuntivi per singola tipologia di operatore previsto dalle disposizioni vigenti **Target:** tipologia e numero di figure professionali aggiuntive (non previste dalle disposizioni vigenti) appropriate alla tipologia di utenza

	Di struttura/ professionale: Attività di formazione. Riqualificazione del personale, corsi di formazione del personale in base alla tipologia di pazienti assistiti, percorsi di supervisione **Numeratore**: numero operatori formati **Denominatore**: numero totale di operatori **Formula: N/Dx100**
	Di struttura / organizzativo: Presenza di personale dipendente **Numeratore**: numero operatori dipendenti (indicare la tipologia di contratto applicato ai dipendenti es. ARIS, Cooperazione Sociale, ecc….) **Denominatore**: numero totale di operatori **Formula: N/Dx100**
	Di struttura/organizzativo Riunioni di equipe **Un incontro documentato almeno ogni 15 giorni**
3. Organizzazione di attività ludicoricreative, formative, occupazionali, sportive all'esterno della struttura	**Di processo** Livello di coinvolgimento **Numeratore**: numero di ospiti che svolgono attività all'esterno **Denominatore:** numero totale di ospiti eleggibili **Formula:** **N/Dx100**
	Di processo Frequenza dell'attività individuale **Target** Numero medio annuo uscite per paziente eleggibile
	Di processo Intensità complessiva dell'attività **Numeratore**: numero di ospiti che svolgono attività all'esterno **Denominatore:** numero uscite complessive nell'anno **Formula: N/Dx100**
4. Prevenzione delle cadute	**Di processo** **Controllo incidenza cadute annuale (per pazienti gravi e gravissimi)** **Numeratore**: numero di pazienti caduti con prognosi superiore a 4 giorni **Denominatore:** numero ospiti della struttura **Formula: N/Dx100**

16. Modifica attività in caso di emergenza sanitaria

Il funzionamento del servizio segue in caso di emergenze sanitarie linee di indirizzo derivanti dalla Normativa Sanitaria Regionale e Nazionale e modalità operative derivanti dalla Normativa Sanitaria Regionale e Nazionale, in parte diverse da quelle descritte nella carta servizi, basate su criteri tali da garantire la massima tutela sanitaria degli ospiti, degli operatori e dei visitatori.

Possono conseguentemente subire variazioni i seguenti punti:

1. Funzionamento del servizio
2. Programmazione giornaliera della Struttura
3. Orario di visita
4. Uscite degli ospiti

Si invita a prendere contatti con la Struttura per acquisire le relative indicazioni. Inoltre il Manuale interno Covid della Cooperativa è accessibile a tutti nel sito del Faggio https://www.ilfaggiocoop.it/

17. Modifiche alle attività in caso di allerta meteo

Chiusura - Sospensione delle attività nei Centri Diurni e nei Servizi Domiciliari e Scolastici, in caso di Allerta Meteo Idrologica.

In caso di diramazione da parte della Prefettura e/o Protezione Civile di Allerta idrogeologica Arancione e Rossa, il personale della struttura è tenuto a seguire le norme di autoprotezione previste dai Piani di Emergenza.

Il Servizio, in tali situazioni, deve sospendere tutte le uscite anche se programmate, sia che si tratti di uscite all'interno della stessa zona, sia che prevedano un itinerario verso zone non interessate dallo stato di Allerta, perché comunque una parte di percorso si svolge in zona soggetta ad allertamento.

Già in caso di Allerta ARANCIONE:

Nei Centri Diurni il Coordinatore è autorizzato ad avviare le comunicazioni a famiglie e operatori al fine di provvedere alla chiusura della struttura e alla sospensione dei servizi.

In caso di Allerta ROSSA: LA STRUTTURA E' CHIUSA E I SERVIZI SOSPESI

Allegato n° 1 – Scheda di Reclamo del Cliente

SCHEDA SEGNALAZIONE
RECLAMO CLIENTE

MOD 8.2 SRC
Revisione 1
Data 21/08/2017

Struttura/Servizio: **CENTRO SEMIRESIDENZIALE "LAVAGNOLA"**

Data del rilievo: Ora del rilievo: .....

Dati della persona che effettua la Segnalazione/Reclamo:

Nome e Cognome
Qualifica

Indirizzo e N° Telefono .....

.....

Descrizione della **Segnalazione/Reclamo** :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Suggerimenti proposti dal Cliente:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Allegato n°2 – Questionario di Gradimento del Servizio

ONLUS IL FAGGIO	QUESTIONARIO DI GRADIMENTO	**MOD 9.1.2 QCS-LA** Revisione 0 Data 16.04.19

Data compilazione …….. Servizio: ***Centro Diurno Lavagnola e Santuario***

Gentile Signora/e,

La preghiamo di rispondere con attenzione alle seguenti domande che riguardano l'ambiente, le prestazioni ed i servizi che ha ricevuto presso la nostra struttura e il Suo grado di soddisfazione al riguardo.
La formulazione di un giudizio corretto è nel Suo interesse, poiché in base ad esso potremo migliorare la qualità del servizio. È necessario rispondere a tutte le domande e depositare il questionario anonimo nell'apposito contenitore od inviarlo a d.gragera@ilfaggiocoop.it

1. Come giudica le modalità di ingresso e inserimento?

insufficiente	**scarso**	**sufficiente**	**buono**	**ottimo**

2. Come giudica il primo colloquio con l'équipe?

insufficiente	**scarso**	**sufficiente**	**buono**	**ottimo**

3. Come giudica la capacità di accoglienza da parte degli operatori?

insufficiente	**scarso**	**sufficiente**	**buono**	**ottimo**

4. Come giudica le comunicazioni centro-famiglia?

insufficiente	**scarso**	**sufficiente**	**buono**	**ottimo**

5. Come giudica la posizione del servizio rispetto alla sua residenza?

insufficiente	**scarso**	**sufficiente**	**buono**	**ottimo**

6. Come giudica i locali del centro?

insufficiente	**scarso**	**sufficiente**	**buono**	**ottimo**

7. Come giudica le attività di socializzazione e di integrazione del centro?

insufficiente	**scarso**	**sufficiente**	**buono**	**ottimo**

8. Come giudica il servizio di mensa?

insufficiente	**scarso**	**sufficiente**	**buono**	**ottimo**

9. Esponga, se lo desidera, le Sue osservazioni ed i Suoi suggerimenti.

.....

.....

.....

.....

.....

Firma (facoltativo):